



Métodos de Investigación: Análisis de contenido (3).

Según Krippendorf (¹), la definición consensuada sobre el análisis de contenido es la siguiente: "(...) técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a su contexto".

Hay, sin embargo, dos presupuestos que se deben considerar al momento de realizar análisis de contenido:

A) "(...) *los mensajes no tienen un único significado* que necesite "desplegarse". Siempre será posible contemplar los datos desde múltiples perspectivas, en especial si son de naturaleza simbólica. En cualquier mensaje escrito se pueden computar letras, palabras u oraciones; pueden categorizarse las frases, describir la estructura lógica de las expresiones, verificar las asociaciones, denotaciones, connotaciones o fuerzas ilocutivas; y también pueden formularse interpretaciones psiquiátricas, sociológicas o políticas. Todas estas cosas pueden poseer validez de forma simultánea. En suma, un mensaje es capaz de transmitir una multiplicidad de contenidos incluso a un único receptor. En estas circunstancias, la pretensión de haber analizado *el* contenido de la comunicación trasluce una posición insostenible". (Krippendorf, 1990:30).

B) "(...) *no es necesario que exista coincidencia acerca de los significados*. Si bien el consenso o el acuerdo intersubjetivo sobre lo que significa un mensaje simplifica enormemente el análisis de su contenido, dicho acuerdo solo existe en relación con los aspectos más obvios o "manifiestos" de las comunicaciones, o bien para unas pocas personas que comparten la misma perspectiva cultural y sociopolítica (...)". (Krippendorf, 1990:30).

Estos dos elementos (ausencia de un significado unívoco y no coincidencia entre los usuarios sobre los significados), hacen prever que los mensajes, en su constitución, suponen mecanismos de reconstrucción por parte de los usuarios: "Sin entrar en un posterior análisis de los términos en que se expresan los mensajes, algunos ejemplos podrán aclarar mejor de qué manera la definición se aplica a situaciones prácticas. Considérese el caso del analista de emisiones radiofónicas del enemigo en época de guerra, que procura evaluar el grado de apoyo popular que tienen las políticas adoptadas por los círculos gobernantes del país enemigo. En época de paz, un problema de esta índole quizá podría resolverse mediante una encuesta de opinión pública o una inspección *in situ*. Durante la guerra, dicha información por lo general es inaccesible, y el analista, se ve obligado a obtenerla por medios indirectos. En este caso al analista no le interesa lo que el propagandista intenta transmitir, ni tampoco le molesta que sus inferencias no sean compartidas por los oyentes ordinarios. En realidad, puede que tengan buenos motivos para descartar los significados manifiestos de los mensajes, considerando que estos mienten. Lo que no puede ignorar es que las "emisiones radiofónicas del enemigo" forman parte de un proceso político inaccesible pero real, que incluye una población civil, su círculo

¹ Krippendorf, Klaus. (1990) **Metodología de análisis de contenido**, Ediciones Paidós, Barcelona, España, p. 28.



gobernante, los militares y las condiciones sociales, políticas y económicas del país. Por propia decisión del analista, los actores de este proceso constituyen el contexto de las emisiones radiofónicas. Dentro de este contexto se sitúan los fenómenos que le interesan, a saber: el grado de apoyo popular que reciben las políticas de los gobernantes (...)" (Krippendorf, 1990:33).

Así, la estructura de los mensajes, con relación a sus contextos, es entendida del siguiente modo: "El rasgo más característico de los mensajes es que informan a una persona de manera vicaria, proporcionando al receptor un conocimiento acerca de los hechos o sucesos que se producen en un lugar lejano, acerca de objetos que quizás existieron en el pasado o acerca de las ideas de otras personas. *Los mensajes y las comunicaciones simbólicas tratan, en general, de fenómenos distintos de aquellos que son directamente observados.* La naturaleza vicaria de las comunicaciones simbólicas es lo que obliga al receptor a formular inferencias específicas, a partir de los datos que le proporcionan sus sentidos, en relación con ciertas porciones de su medio empírico. A este medio empírico lo denominaremos *el contexto de los datos*. Asimismo, advertimos que siempre es *una persona concreta* quien formula esas inferencias a partir de los datos sobre su contexto; y, por ello, es esa persona quien distingue si sus experiencias son vicarias o directas, si algo es simbólico o no simbólico, o si el dato de que dispone es un mensaje sobre alguna cosa o es un hecho que despliega su propia existencia y estructura. El analista de contenido es también un receptor de datos, aunque probablemente difiera de manera radical de los comunicadores comunes, que quizás asignen significados de forma rutinaria e inconsciente, y sin justificación empírica. Si bien el análisis de contenido puede ocuparse *de formular la clase de inferencias que efectúa algún receptor cuando trata de comprender las comunicaciones simbólicas*, la técnica ha sido generalizada, y alcanza probablemente su mayor grado de éxito al aplicarla a formas no lingüísticas de comunicación, donde las pautas presentes en los datos son interpretadas como *índices y síntomas*, de los cuales los comunicadores no avezados tal vez ya no sean conscientes". (Krippendorf, 1990:31).

Si la interpretación de los mensajes desde la perspectiva del análisis de contenido supone la anterior consideración, esto es, necesariamente la reconstrucción (parcial) del contexto de producción y recepción de los mensajes, mediante mecanismos formales como la inferencia, obligatoriamente ésta ha de referirse a procedimientos estatuidos por una teoría general de los signos, como la semiótica, por ejemplo. Así, en este campo disciplinario, los conceptos de índice y síntoma son definidos del siguiente modo: "Con la palabra *indicio*, se puede designar la relación causal que une un hecho lingüístico con el objeto significado (...) En la terminología de (...) Peirce se distingue *ícono, indicio y símbolo*. El indicio está en una relación de contigüidad con la realidad exterior. Así, se dirá que el humo es el indicio del fuego; al revés del caso del ícono no existe semejanza y, contrariamente al caso del símbolo, el vínculo no es convencional (...). La semiología contemporánea define el indicio en función del mecanismo de la indicación. El indicio es el hecho que proporciona una indicación. Ahora bien, la relación entre el indicio y la cosa indicada no es simple: lejos de constituir exclusivamente una unión inmediata entre el signo y la realidad positiva, el indicio procede también negativamente. El indicio clasifica un hecho (por ejemplo, la aparición del humo) en relación con una clase más general, llamada en lógica "el universo del discurso", a la que pertenece esta clase. "No hay humo sin fuego" se refiere a un universo del discurso, en el que el fuego produce humo; una combustión



sin humo, así como un humo sin combustión, exigen un universo del discurso diferente, donde habría que revisar la relación del indicio (...).⁽²⁾

Teniendo como base conceptual, entonces, las anteriores consideraciones, Krippendorf plantea que el marco de referencia conceptual para cualquier proceso de análisis de contenido, debe asumir las siguientes etapas:

1. "Los *datos*, tal como se comunican al analista.
2. El *contexto* de los datos.
3. La forma en que *el conocimiento del analista* lo obliga a dividir su realidad.
4. El *objetivo* de un análisis de contenido.
5. La *inferencia* como tarea intelectual básica.
6. La *validez* como criterio supremo de éxito". (Krippendorf, 1990:36).

Con relación a la inferencia, Krippendorf la clasifica según el tipo particular que se utilizará en función de la técnica de análisis. De este modo llega a establecer las siguientes categorías:

1. Sistemas
2. Normas
3. Índices y síntomas
4. Representaciones lingüísticas
5. Comunicaciones
6. Procesos institucionales

1. **Sistemas:** "Un sistema es un artefacto conceptual que describe una porción de la realidad. Como mínimo comprende:

- *Componentes* cuyos estados son variables.
- *Relaciones* que se manifiestan en las limitaciones de la co-ocurrencia de estados de los componentes.
- *Transformaciones* de acuerdo con las cuales ciertas relaciones implican a otras en el tiempo o en el espacio.

Los sistemas permiten extrapolar los datos existentes a otros estados de cosas aún desconocidos, y en este sentido ofrecen explicaciones autónomas". (Ej., el sistema solar, el sistema de parentesco). (Krippendorf, 1990:48).

² Dubois, Jean *et al.* **Diccionario de Lingüística**, Editorial Alianza, Madrid, España, 1998:348.



Al interior de la categoría de inferencias referidas a un sistema, Krippendorf distingue tres clases de subcategorías: *tendencias*, *pautas* y *diferencias*.

1.a) Tendencias: "El prototipo de un enfoque sistémico en el análisis de contenido es la extrapolación de tendencias. Speed (1893) comparó varios periódicos neoyorquinos publicados en 1881 con los que se publicaban doce años después, observando variaciones en las categorías temáticas. Aunque observaciones efectuadas en solo dos momentos difícilmente puedan prestarse a la realización de predicciones sólidas, el análisis de Speed demostró con toda claridad las intenciones dominantes, lamentando la disminución de la crítica literaria y el aumento de la "chismografía", de los artículos deportivos y de la ficción" (Krippendorf, 1990:50).

1.b) Pautas: "Otra noción sistémica presente en el análisis de contenido es el uso predictivo de las pautas. En el folclore, el análisis estructural de los acertijos, proverbios, leyendas y relatos aborda específicamente la identificación de pautas que tengan un alto grado de predecibilidad dentro de un género, con independencia de los contenidos particulares" (Krippendorf, 1990:50). (En literatura, los ejemplos de Vladimir Propp - **Morfología del cuento**; y de André Jolles - **Las formas simples**).

1.c) Diferencias: "Todos los enfoques sistémicos se ocupan de extrapolar diferencias a nuevas situaciones. De hecho, gran cantidad de obras sobre el análisis de contenido evalúan las diferencias existentes en los mensajes generados por dos comunicadores o por una misma fuente en dos situaciones distintas, o las que surgen de acuerdo con el público al que están dirigidos los mensajes, o entre los datos de entrada (*input*) y los datos de salida (*output*)" (Ej. cobertura periodística de campañas políticas) (Krippendorf, 1990:51-52).

2. **Normas:** "Los procesos de identificación, evaluación y verificación tienen en común la existencia de una norma o patrón con la que se compara un objeto para establecer de qué clase es o en qué medida es bueno. Aunque a primera vista parezca que estos procesos no suponen inferencias, lo cierto es que las identidades no se revelan en el vacío. Toda evaluación carece de significado si no tiene un propósito, y las verificaciones son intrascendentes si los criterios aplicados no gozan de apoyo institucional. El resultado de estos procesos depende de la interacción entre las características de un objeto y la norma, varía con diferentes normas y, por lo tanto, implica inferencias, aunque sean de una especie simple". (Krippendorf, 1990:54).

Por consiguiente, las tres subcategorías que componen las inferencias guiadas por normas son: *identificaciones*, *evaluaciones* y *verificaciones*.

2.a) Evaluaciones: "La evaluación de la actuación de los medios de prensa ha sido una preocupación fundamental desde que apareció el análisis cuantitativo de periódicos. El interés por el cambio de la calidad a la cantidad en la información (...) o por el aumento de los temas triviales, desmoralizadores o malsanos a expensas de los dignos (...) da por sentadas ciertas normas de evaluación, aunque sea de forma implícita. Aunque es posible compartir la inquietud que condujo a la realización de estos estudios, es difícil ponerse de



acuerdo en una escala aceptable que sitúe a los periódicos en una gama que vaya de lo bueno a lo malo (...)" (Krippendorf, 1990:54).

2.b) Identificaciones: "Si las evaluaciones establecen en qué grado algo se adecua o se aparta de una norma, las identificaciones tienen un carácter más disyuntivo, del tipo "o bien... o bien..." Dibble (...) consideró la clase de inferencias que interesan a los historiadores, ejemplificando de la siguiente manera su categoría de "documentos como indicadores directos": supóngase que un historiador desea saber si el embajador británico en Berlín se comunicó con el ministro de relaciones exteriores de su país el día anterior al estallido de la primera guerra mundial. La carta que figura en los archivos del ministro ofrece una prueba directa de que ha sido enviada. La inferencia del investigador le exigirá identificar dicha carta mediante el cumplimiento de ciertos requisitos. Las identificaciones de esta índole incluyen la autenticación de obras de arte, la verificación de un testamento o la certificación de una firma (...)" (Krippendorf, 1990:55).

2.c) Verificaciones: "También las verificaciones suponen emitir juicios sobre los datos con respecto a una norma, con el añadido de que esta norma está *prescrita* o legitimada por una institución. Por ejemplo, cuando se exige que todos los canales de televisión emitan una cierta proporción de programas de actualidad local y de interés público, ello implica una forma de medición y la aplicación de determinados criterios. Las decisiones sobre el plagio, la obscenidad, las prácticas discriminatorias, e incluso sobre el hecho de si un programa de ficción puede estimular el delito, podrían basarse en pruebas extraídas a partir del análisis de contenido (...)" (Krippendorf, 1990:56).

3. Índices y síntomas: "Un *índice* es una variable cuya importancia en una investigación depende del grado en que pueda considerarse *correlato de otros fenómenos*. Pierce estableció el requisito de que todo índice debe estar causalmente relacionado con el suceso que significa (...) o basado en una necesidad física o material, y no en una convención arbitraria (símbolo) ni en la similitud (ícono). (...) En las investigaciones sobre la comunicación de masas, hay tres índices cuyo uso es de origen antiguo:

3.a) La *frecuencia* con que aparece un símbolo, idea o tema en el interior de una corriente de mensajes tiende a interpretarse como medida de *importancia, atención o énfasis*.

3.b) El equilibrio en la cantidad de atributos *favorables* y *desfavorables* de un símbolo, idea o tema suele interponerse como medida de la *orientación* o *tendencia*.

3.c) La cantidad de asociaciones y de calificaciones manifestadas respecto de un símbolo, idea, o tema suele interpretarse como una medida de la *intensidad* o *fuerza* de una creencia, convicción o motivación". (Krippendorf, 1990:56-57).

4. Representaciones lingüísticas: "En todo discurso interviene el lenguaje mediante la exposición y argumentación sistemáticas, incluido el examen metódico de los hechos y principios en cuestión y las conclusiones alcanzadas. Un discurso se ocupa de una porción limitada de la realidad, o de alguno de sus rasgos experienciales. Puede tener su origen en una sola persona o en



grupos de personas que interactúan; puede definir su propio asunto o tema, permanecer abierto a la introducción de nuevos hechos y aceptar la modificación de los que anteriormente se creían verdaderos (...) Analizar un corpus textual como discurso implica establecer las relaciones entre dos o más oraciones, siempre y cuando estas oraciones estén vinculadas al conocimiento de la realidad que dicho corpus representa. (...) los siguientes son ejemplos típicos de conjuntos de datos lingüísticos:

- *Secuencias de artículos editoriales* (p.e., editoriales de periódicos, revistas, etc.).
- *Intercambios internacionales de carácter oficial* (p.e., documentos oficiales, equivalentes a la *línea editorial* de uno o más gobiernos).
- *Documentos personales* (cartas, diarios de vida, etc.).
- *Transcripciones de entrevistas*
- *Interacción social* (Krippendorf, 1990:60-61).

5. Comunicaciones: "Una comunicación es todo mensaje intercambiado entre interlocutores. La composición y contenido de estos mensajes procede, hasta cierto punto, de la intención que persigue su creador, y puede tener diversas consecuencias. Lo más importante es que las comunicaciones se intercambian dentro del contexto de las relaciones vigentes entre los comunicadores, modificando en el proceso esas relaciones. En un primer nivel, las comunicaciones pueden contribuir a explicar causas y efectos entre los cuales existe una mediación simbólica. Además, pueden servir para explicar la dinámica del comportamiento, las consecuencias individuales o colectivas del intercambio de información, diversas psicopatologías, la aparición del conflicto y del consenso y la transformación de una cultura material. Pese a que esta concepción de las comunicaciones parece obvia, son bastante infrecuentes, en realidad, los análisis de contenido que la emplean. A todas luces, los intercambios entre seres dotados de propósito trascienden las simples representaciones lingüísticas. Aunque el afán de estudiar la interacción a través de los mensajes es sin duda anterior a los análisis del contenido, la formulación de concepciones adecuadas para extraer las correspondientes inferencias es relativamente reciente". (Krippendorf, 1990:64-65).

6. Procesos institucionales: "Además de ser indicativos, de transmitir contenido o de poseer consecuencias instrumentales o no deseadas, los mensajes pueden desempeñar también funciones dentro de las organizaciones y las instituciones sociales. Se ha equiparado la comunicación con el aglutinante que mantiene unidas las organizaciones sociales. De hecho, la existencia de familias, organismos de gobierno y sociedades es impensable sin formas regulares y normales de procesos de comunicación en curso. Dentro de las organizaciones, los mensajes pueden cumplir muchos propósitos, de los cuales el más obvio es el de suministrarles la información exterior a ellas. Los mensajes son la espina dorsal simbólica de cualquier organización viva, y los análisis de contenido pueden tener como finalidad inferir las estructuras y los procesos institucionales a que dan lugar los datos con que se cuenta". (Krippendorf, 1990:65).